



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE FINANÇAS E CONTABILIDADE  
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**MAYARA YRECE MARTINIANO DA SILVA**

**UM ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO DOS OPERADORES CONTÁBEIS  
QUANTO AOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS UTILIZADOS EM  
MUNICÍPIOS DA PARAÍBA**

**JOÃO PESSOA  
2018**

**MAYARA YRECE MARTINIANO DA SILVA**

**UM ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO DOS OPERADORES CONTÁBEIS  
QUANTO AOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS UTILIZADOS EM  
MUNICÍPIOS DA PARAÍBA**

Monografia apresentada à Coordenação do Trabalho de Conclusão de Curso (CTCC) do Curso de Ciências Contábeis do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito para a elaboração do TCC, a Monografia.

Orientadora Prof<sup>a</sup>: Dr<sup>a</sup> Simone Bastos Paiva

**JOÃO PESSOA**  
**2018**

S586e Silva, Mayara Yrece Martiniano da.

Um Estudo sobre a Satisfação dos Operadores Contábeis quanto aos Sistemas de Informações Contábeis utilizados em municípios da Paraíba / Mayara Yrece Martiniano da Silva. - João Pessoa, 2018.

50 f. : il.

Orientação: Simone Bastos Paiva.

Monografia (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Sistema de informação contábil. 2. Contabilidade Pública. 3. Operadores contábeis. 4. Municípios. I. Paiva, Simone Bastos. II. Título.

UFPB/BC

MAYARA YRECE MARTINIANO DA SILVA

**UM ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO DOS OPERADORES CONTÁBEIS  
QUANTO AOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS UTILIZADOS EM  
MUNICÍPIOS DA PARAÍBA**

Esta monografia foi julgada adequada para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis, e aprovada em sua forma final pela Banca Examinadora designada pela Coordenação do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal da Paraíba.

**BANCA EXAMINADORA**

*S.B. Paiva*

Presidente: Prof.<sup>a</sup> Dra. Simone Bastos Paiva (Orientadora)

Instituição: UFPB

*[Assinatura]*  
Membro: Prof. Me. Marcelo Pinheiro de Lucena

Instituição: UFPB

*Tiago Henrique de Souza Echternacht*

Membro: Prof. Dr. Tiago Henrique de Souza Echternacht

Instituição: UFPB

João Pessoa, 25 de outubro de 2018.

Dedico este trabalho aos meus pais, Valdir Martiniano da Silva e Luciana Soares da Silva Martiniano, por todo esforço e dedicação para que eu chegasse até aqui. A meu irmão José Alexandrino de Aquino Neto pela confiança e pelas palavras de sabedoria.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente a Deus, pela força, proteção e privilégio que me foram dados em compartilhar da experiência dos meus mestres;

A meu irmão Valdir Martiniano da Silva Júnior que está distante, mas sempre me deu apoio com palavras de estímulo nas horas difíceis desta caminhada;

Ao meu namorado Vicente de Lucena Beltrão Júnior pelo apoio e pela paciência;

Aos meus amigos de sala, os quais estarão para sempre na minha vida: Bruna, Daniela, Fernanda, Roberto e Vanuska;

Enfim, a todos que contribuíram de forma direta ou indireta, para a conclusão deste curso, sobretudo aqueles com quem mais tive a oportunidade de conviver.

*A vida é uma peça de teatro que não permite ensaios. Por isso, cante, chore, dance, ria e viva intensamente, antes que a cortina se feche e a peça termine sem aplausos.*

*(Charles Chaplin)*

## RESUMO

A aplicação dos recursos captados da sociedade (receitas) para suprir as demandas crescentes desta sociedade (despesas) exige competência e responsabilidade dos gestores. Os operadores contábeis deverão supri-los com as informações necessárias às decisões, geradas com auxílio dos sistemas de informações contábeis (SIC). O objetivo geral desta pesquisa foi descrever o nível de satisfação de operadores contábeis de municípios da Paraíba quanto aos SIC utilizados na gestão municipal. Na coleta de dados utilizou-se um questionário eletrônico, enviado a operadores contábeis que interagem com os SIC nos municípios paraibanos pesquisados. A amostra por acessibilidade abrangeu 20 operadores contábeis que atuam nos municípios e responderam ao questionário. Os resultados apontaram que todos os SIC são locados e 95% deles são totalmente integrados, conforme informaram os pesquisados. Verificou-se também que predomina uma avaliação satisfatória dos pesquisados em relação ao SIC e às informações por ele geradas, que atendem à realização de atividades e ao processo decisório dos gestores públicos. De qualquer modo, sinalizam a necessidade de treinamentos e capacitações, bem como, melhoria no suporte e na integração do sistema.

**Palavras-chave:** Sistemas de informações contábeis. Contabilidade Pública. Operadores contábeis. Municípios.



## ABSTRACT

The application of funds raised from the society (revenues) to meet the increasing demands of the society (expenses) requires competence and responsibility of managers. The accounting operators must supply them with the necessary information for the decisions, generated with the help of the accounting information systems (SIC). The general objective of this research was to describe the level of satisfaction of accounting operators of municipalities of Paraíba regarding the SIC used in municipal management. In the data collection, an electronic questionnaire was used, sent to accountants who interact with the SIC in the municipalities of Paraíba. The accessibility sample included 20 accounting operators who work in the municipalities and answered the questionnaire. The results showed that all SIC are leased and 95% of them are fully integrated, according to the respondents. It was also verified that a satisfactory evaluation of the respondents in relation to the SIC and the information generated by it, which attend the activities and the decision-making process of the public managers, prevails. In any case, they signal the need for training and capacity building, as well as improvement in system support and integration.

**Keywords:** Accounting information systems. Public Accounting. Accounting operators. Counties.

## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS**

|        |   |
|--------|---|
| CASP   | - Contabilidade Aplicada ao Setor Público                                     |
| CFC    | - Conselho Federal de Contabilidade   |
| CTCONF | - Câmara Técnica de Normas Contábeis e de Demonstrativos Fiscais da Federação |
| DCASP  | - Demonstrações Contábeis Aplicadas ao Setor Público                          |
| LDO    | - Lei de Diretrizes Orçamentárias   |
| LRF    | - Lei de Responsabilidade Fiscal  |
| MCASP  | - Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público                           |
| PCASP  | - Plano de Contas Aplicado ao Setor Público                                   |
| PPA    | - Plano Plurianual  |
| SI     | - Sistemas de Informação  |
| SIC    | - Sistemas de Informações Contábeis   |
| TIC    | - Tecnologia da Informação e Comunicação                                      |

## LISTA DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 1 - Gênero dos pesquisados.....   | 29 |
| Gráfico 2 - Faixa etária dos pesquisados.....   | 29 |
| Gráfico 3 - Formação acadêmica dos pesquisados.....   | 30 |
| Gráfico 4 - Tempo de trabalho dos pesquisados na Contabilidade pública .....                    | 30 |
| Gráfico 5 - Cargo/função dos pesquisados.....   | 31 |
| Gráfico 6 - Municípios onde dos pesquisados trabalham.....                                      | 31 |
| Gráfico 7 - SIC utilizado nos municípios.....   | 32 |
| Gráfico 8 - Natureza do SIC utilizado.....  | 32 |
| Gráfico 9 - Integração do SIC .....   | 33 |
| Gráfico 10 - Avaliação do SIC.....  | 34 |
| Gráfico 11 - Avaliação das informações geradas no SIC.....                                      | 35 |
| Gráfico 12 - Satisfação dos operadores do SIC .....   | 37 |
| Gráfico 13 - Sugestões para a melhoria da interação dos operadores com o SIC<br>utilizado ..... | 38 |

## SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO .....</b>   | <b>11</b> |
| <b>1.1 Problematização da pesquisa .....</b>                                | <b>12</b> |
| <b>1.2 Objetivos .....</b>  | <b>12</b> |
| 1.2.1 Objetivo geral .....  | 13        |
| 1.2.2 Objetivos específicos.....  | 13        |
| <b>1.3 Justificativa.....</b>   | <b>13</b> |
| <b>2 REVISÃO DA LITERATURA .....</b>  | <b>16</b> |
| <b>2.1 Contabilidade e Gestão de recursos públicos.....</b>                 | <b>16</b> |
| <b>2.2 Demonstrações Contábeis Aplicadas ao Setor Público (DCASP) .....</b> | <b>19</b> |
| <b>2.3 Sistemas de informação .....</b>                                     | <b>21</b> |
| 2.3.1 Características da informação contábil .....                          | 24        |
| <b>3 METODOLOGIA .....</b>  | <b>27</b> |
| <b>3.1 Tipologia de pesquisa.....</b>                                       | <b>27</b> |
| <b>3.2 Procedimentos e instrumento de coleta de dados.....</b>              | <b>27</b> |
| <b>3.3 População e amostra .....</b>  | <b>28</b> |
| <b>3.4 Método de análise dos dados .....</b>                                | <b>28</b> |
| <b>4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....</b>                                   | <b>29</b> |
| <b>4.1 Perfil dos usuários .....</b>  | <b>29</b> |
| <b>4.2 Aspectos gerais dos SIC utilizados nos Municípios.....</b>           | <b>32</b> |
| <b>4.3 Avaliação do SIC .....</b>   | <b>33</b> |
| <b>4.4 Avaliação das informações fornecidas pelo SIC.....</b>               | <b>35</b> |
| <b>4.5 Satisfação dos operadores dos SIC .....</b>                          | <b>37</b> |
| <b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>   | <b>39</b> |
| <b>REFERÊNCIAS.....</b>   | <b>41</b> |
| <b>APÊNDICES .....</b>  | <b>45</b> |
| <b>APÊNDICE A – PRINT DO QUESTIONÁRIO ELETRÔNICO .....</b>                  | <b>46</b> |
| <b>APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO.....</b>                                       | <b>47</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

As mudanças na sociedade têm impactado, também, a visão e a forma de trabalho no setor público, obrigando as entidades a procurarem novos modelos de gestão para prestarem serviços com qualidade e manterem a transparência nas decisões e atos públicos. Dentre as mudanças, têm-se as de natureza normativa e tecnológica que requerem uma adaptação na Contabilidade Aplicada ao Setor Público (CASP) de modo a atender às novas demandas da sociedade.

A CASP disponibiliza informações relevantes de modo que a administração pública possa definir e realizar ações eficientes e eficazes em benefício da população. Por outro lado, cada vez mais, os usuários buscam compreender e analisar aspectos da gestão pública, de modo a avaliar a conduta dos gestores públicos.

Atualmente, a CASP está direcionada no sentido de averiguar e controlar o patrimônio público, apontando as variações e os resultados decorrentes dos atos decisórios dos gestores públicos, sejam de natureza orçamentária, patrimonial ou financeira. Com a Lei Complementar nº 101, a chamada Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), de 04 de maio de 2000 (BRASIL, 2000), a CASP passou a ter mais visibilidade na sociedade e importância reconhecida, o que exige que o profissional contábil que atua nessa área dê mais atenção às informações prestadas aos usuários.

Recentemente, a Secretaria do Tesouro Nacional criou a Câmara Técnica de Normas Contábeis e de Demonstrativos Fiscais da Federação (CTCONF), responsável por subsidiar a elaboração das normas gerais relativas à consolidação das contas públicas referidas no § 2º do Art. 50 da LRF, que junto com Sistema de Contabilidade Federal analisam e elaboraram diagnósticos e estudos, visando à harmonização de procedimentos contábeis.

Por meio da CASP pode-se acompanhar a gestão do ciclo orçamentário, financeiro e patrimonial da administração pública. Com as informações produzidas em diversas áreas da gestão pública, após o devido tratamento dos dados, obtêm-se os relatórios para auxiliar os gestores públicos nas suas funções. A Contabilidade como instrumento de registro, avaliação e controle pode contribuir efetivamente com os órgãos públicos no que diz respeito à gestão e ao controle do patrimônio público. (BRASIL, 2016)

Para tanto, a CASP precisa estar aliada a sistemas de informações computadorizados, que podem auxiliar de maneira eficaz no controle dos bens públicos em toda sua movimentação, tais como: aquisições, alienações, vendas, transferências, manutenção, bem como, em todas as demais transações orçamentárias, contábeis e financeiras, por exemplo, transferências de recursos, apropriação de remuneração de servidores, pagamento a fornecedores.

Os sistemas de informações contábeis (SIC) são instrumentos para o registro, o controle, o gerenciamento e a salvaguarda do patrimônio, compostos a partir da interação de elementos (pessoas, bens, insumos) que permitem a realização de um processo para alcançar um objetivo previamente traçado (MOSCOVE; SIMKIN; BAGRANOFF, 2002). Para tal, é necessária a otimização dos processos por meio de sistemas eficientes que fluam em sintonia com os seus usuários.

### **1.1 Problemática da pesquisa**

Diante desse panorama, a presente pesquisa apresenta a seguinte questão: **Qual o nível de satisfação dos operadores contábeis com os sistemas de informações contábeis utilizados nos municípios da Paraíba?** Para respondê-la será procedido um recorte empírico abrangendo alguns municípios do estado da Paraíba, de modo a investigar se os usuários (operadores contábeis) estão satisfeitos com os sistemas de informações contábeis utilizados e se estes vêm contribuindo para a eficiência na gestão pública.

O conhecimento da satisfação dos operadores contábeis na área pública com os sistemas utilizados é importante para uma melhor adequação da estrutura informacional de modo que os gestores, usuários das informações geradas, possam realizar uma alocação eficiente dos recursos vinculados, com base nos princípios da eficiência, eficácia e efetividade, para melhor atender à sociedade.

### **1.2 Objetivos**

Para responder à questão de pesquisa elaborada, apresentam-se os seguintes objetivos geral e específicos, que se buscam alcançar com a pesquisa:

### 1.2.1 Objetivo geral

Descrever o nível de satisfação de operadores contábeis de municípios da Paraíba quanto aos sistemas de informações contábeis utilizados na gestão municipal.

### 1.2.2 Objetivos específicos

Para que seja consolidado o objetivo geral desta pesquisa, foi necessário o delineamento dos seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar o perfil dos pesquisados;
- b) Identificar a avaliação do SIC pelos pesquisados;
- c) Identificar a avaliação das informações geradas no SIC pelos pesquisados;
- d) Identificar a satisfação dos pesquisados com a informação gerada no SIC.

## 1.3 Justificativa

No Brasil, a CASP é orientada, no campo legal, pela Constituição Federal de 1988, pela Lei n.º 4.320/1964, que dispõe sobre as normas gerais de Direito Financeiro para a elaboração e o controle de orçamentos e balanços, e pela Lei Complementar n.º 101/2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal (BRASIL, 1964; BRASIL, 1988; BRASIL, 2000). Desse modo, o trabalho contábil na área pública adquire grande importância quando se evidencia a complexidade da gestão dos recursos públicos, fortemente normatizada.

Com as exigências na legislação, as questões administrativas, contábeis e financeiras tornaram-se matéria primordial na gestão das organizações públicas nas três esferas de governo. Contudo, o desempenho satisfatório depende não apenas dos procedimentos utilizados, mas, sobretudo, da compreensão da importância de uma gestão adequada do ciclo orçamentário, financeiro e patrimonial, adequando-se à legislação que periodicamente se altera.

Ademais, a aprovação da LRF gerou expectativas de diminuição no nível de corrupção na administração pública, tendo essa lei sido considerada pela literatura especializada como um marco na gestão pública brasileira. Os limites e as demais obrigações da administração pública, previstos na LRF, devem estar devidamente contemplados nos SIC de modo a serem monitorados e observados no seu cumprimento legal.

A Contabilidade na gestão pública tem como objetivo a apresentação de informações para os diversos usuários internos e externos, dentre os quais inclui-se a população em geral, como parte interessada nas informações sobre o modo como os recursos captados da sociedade estão sendo gastos pelos gestores públicos. Os operadores contábeis realizam os devidos procedimentos de registro e contabilização para fins controle e divulgação das informações contábeis, no âmbito interno e externo da administração pública.

A aplicação dos recursos captados da sociedade (receitas) para suprir as demandas crescentes desta mesma sociedade (despesas) exige competência e responsabilidade dos gestores. Os operadores contábeis deverão supri-los com as informações necessárias às decisões, geradas com auxílio do SIC utilizado.

Ao produzir uma diversidade de informações contábeis acerca da gestão pública, obedecendo aos padrões legais e técnicos, a CASP atende aos objetivos e às necessidades de um grupo dos usuários, uma vez que, muitos usuários não dispõem do conhecimento técnico que os permitam interpretar e utilizar os relatórios de forma a maximizar o aproveitamento de seu conteúdo (WIL, 2009).

Assim sendo, as informações geradas no SIC devem atender a algumas condições de modo a serem úteis aos seus usuários. Para tanto, os operadores contábeis (produtores de informação) necessitam contar com ferramentas tecnológicas que possibilitem a geração de informações que atendam aos padrões normativos e às necessidades dos gestores públicos e outros interessados.

Destaca-se que esta pesquisa discute a temática partindo da perspectiva dos operadores dos sistemas contábeis, ou seja, de quem interage diariamente com o sistema e produz informações e relatórios para acompanhamento e decisão dos gestores públicos municipais. E, assim, poderá contribuir para aprimorar o desenvolvimento e a implantação de SIC na esfera municipal, sinalizando alguns elementos que devam ser considerados nesses processos.



Este estudo também traz contribuição para o Curso de Graduação em Ciências Contábeis da UFPB, nas áreas de Contabilidade Pública e Sistemas de Informação, uma vez que, a partir dele novas pesquisas podem ser realizadas, com a finalidade de discutir as informações produzidas para os gestores públicos de todas as esferas (municipais, estaduais, federal) e os recursos tecnológicos facilitadores dessa tarefa.

## **2 REVISÃO DA LITERATURA**

O objetivo deste capítulo é expor a base teórica que sustenta a pesquisa. Dessa forma serão tratados conteúdos referentes à Contabilidade e Gestão de recursos públicos, às Demonstrações Contábeis Aplicadas ao Setor Público (DCASP) e aos Sistemas de informação, abrangendo conceitos, componentes e características da informação contábil.

### **2.1 Contabilidade e Gestão de recursos públicos**

Os recursos públicos necessitam ser bem gerenciados para que de fato haja eficiência e eficácia nas atividades administrativas do Estado. Nessa perspectiva, Alves (2015) elucida que a gestão de recursos públicos é um conjunto estruturado de regras e atividades que envolvem quatro subsistemas: a) planejamento (dimensionamento qualitativo e quantitativo dos recursos públicos necessários); b) prospecção e provisão (definição da disponibilidade ou identificação da oferta e condições de provisão dos recursos públicos necessários); c) aplicação e manutenção (estrutura de decisões autorizativas e executivas para aplicação dos recursos nas atividades e sua devida manutenção); e d) controle (registro, monitoramento e avaliação de recursos públicos relativamente às regras de provimento, aplicação, manutenção e desempenho).

Pereira e Silva (2003, p.5) lembram que “com a primeira lei de orçamento, elaborada em 1830, dá-se o passo inicial para o ajuste entre receitas e despesas públicas. Este instrumento foi utilizado nestes longos anos [...] como a mola mestra do arranjo financeiro do setor público.” Durante o século XX o orçamento passa por várias modificações substanciais na tentativa de seu aprimoramento, como no caso da instituição da classificação funcional-programática em 1974. Além do orçamento tem-se o planejamento governamental, que juntos dão origem às ações dos serviços públicos prestados à população.

Conforme Dalfovo e Maçaneiro (2008), a Lei nº 4.320/64, em seu artigo 47, posteriormente reforçada pelo artigo 74 da Constituição Federal de 1988, assevera que, logo após a aprovação da Lei Orçamentária, o Poder Executivo deverá aprovar um quadro de cotas trimestrais da despesa que cada unidade orçamentária ficará autorizada a utilizar. Esta determinação se faz necessária em virtude da

vulnerabilidade do Orçamento-Programa, pois se a despesa não for programada, seus créditos orçamentários serão totalmente utilizados logo nos primeiros meses do ano, gerando um déficit financeiro, uma vez que a entrada de recursos realizam-se gradativamente ao longo do exercício. Quanto a esta questão, Gonçalves (2010) lembra que os gestores públicos estarão sujeitos às sanções do Código Penal, da Lei de Crimes Fiscais e do Decreto nº 201/67.

Cochrane (2009) destaca que a Constituição Federativa do Brasil, de 1988, trouxe como inovações ao controle da execução orçamentária e financeira, entre outras, a preconização do controle interno em cada poder e de um controle externo que seria exercido pelo Legislativo, a necessidade da transparência dos gastos públicos e a previsão de Lei Complementar definindo as responsabilidades na gestão fiscal.

O supracitado autor esclarece que a LRF, que tem por objetivo principal estabelecer normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade fiscal, aplicadas à União, Estados, Municípios e Distrito Federal, e mecanismos para o cumprimento de objetivos e metas, consoante seus artigos 8º e 9º, ampliou-se e melhorou a ação do controle substantivo previsto na Lei nº 4.320/64, inciso III, do artigo 75.

Pereira e Silva (2003) também destacam que, na atualidade, um dos pontos culminantes da gestão dos recursos públicos é a elaboração do Plano Plurianual (PPA) pelos órgãos de planejamento dos governos, que em seguida elaboram a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO), sendo o Plano elaborado com visão de longo prazo e a Lei, de curto prazo. Quanto a este aspecto Santos (2008, p. 6) discorre que: "... o Plano Plurianual - PPA constitui-se na síntese dos esforços de planejamento da gestão pública, orientando a elaboração dos demais planos e programas de governo, bem como do orçamento anual".

Em se tratando da importância da Contabilidade para o bom gerenciamento dos recursos públicos de um país, Santos (2008) destaca que o equilíbrio das contas públicas é tido como um passo fundamental na gestão pública no Brasil. Trata-se de um ponto fundamental no regime fiscal do País, com o objetivo de promover o equilíbrio definitivo das contas públicas de modo a garantir a consolidação da estabilidade da moeda, o crescimento sustentado da economia brasileira, com redução dos juros e aumento da poupança interna, e a progressiva melhoria da qualidade de vida da população.

A legislação em vigor, nas esferas Federal, Estadual, Municipal e no Distrito Federal, tem na Lei nº 4.320/64 os fundamentos básicos de Contabilidade, em especial, no Título IX, Capítulos I a IV. Entretanto, a Constituição Federal de 1988, o Decreto-lei nº 200/67, a LRF, as Portarias da Secretaria do Tesouro Nacional (STN) nºs 516 e 517, de 14 de outubro de 2002, entre outros, também dispõem sobre normas de organização das entidades governamentais no sentido de disponibilizar informações objetivando subsidiar as decisões dos gestores nas áreas social, econômica e financeira, atendendo às premissas básicas do controle contábil (COCHRANE, 2009, p. 14).

De acordo com Reis (2011) a legislação brasileira determina que a Contabilidade permita evidenciar, perante a Fazenda Pública, a situação de todos quanto, de qualquer modo, arrecadem receitas, efetivem despesas, administrem ou guardem bens a ela pertencentes ou confiados; a tomada de contas dos agentes responsáveis por bens e dinheiro públicos, acompanhamento da execução orçamentária; o conhecimento da composição patrimonial; a determinação dos custos dos serviços industriais; o levantamento dos balanços gerais; a análise e interpretação dos resultados econômicos e financeiros; o controle dos direitos e obrigações oriundos de ajustes ou contratos em que a gestão pública for parte; evidenciar o montante dos créditos orçamentários vigentes, a despesa empenhada e a despesa realizada e as dotações disponíveis; e o controle de todos os fatos de natureza financeira ou não, independentes da execução orçamentária.

Conforme Pereira e Silva (2003) o setor público não realiza suas funções objetivando o lucro, sendo que o entendimento de custos dos serviços prestados pelo Estado toma distintas funções, objetivos e características. No setor privado a redução dos custos da atividade operacional das empresas passou a ser fundamental. Mas no setor público a função do Estado em promover o bem-estar social influencia no êxito ou não de definir os custos, isto porque surge como resultado final um item subjetivo, que é justamente o bem-estar da população.

Para Cochrane (2009), a Contabilidade Pública volta-se também a todos os atos praticados pelo gestor público, sejam de natureza orçamentária (previsão da receita, fixação da despesa, empenho, descentralização de créditos etc.); ou de cunho administrativo (contratos, convênios, acordos, ajustes, avais, fianças, valores sob responsabilidade, comodatos de bens, etc.) representativos de valores potenciais que poderão afetar o patrimônio público no futuro. Desta forma, o autor

ressalta que a contabilidade pública não está interessada somente no patrimônio e suas variações, mas também, no orçamento e sua execução.

## **2.2 Demonstrações Contábeis Aplicadas ao Setor Público (DCASP)**

As DCASP obrigatórias, compostas pelas demonstrações enumeradas na Lei nº 4.320/64, na NBC T 16.6 – Demonstrações Contábeis e na Lei Complementar nº 101/2000, são as seguintes: Balanço Orçamentário; Balanço Financeiro; Balanço Patrimonial; Demonstração das Variações Patrimoniais; Demonstração dos Fluxos de Caixa e Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido.

De acordo com a Lei nº 4.320/64 (BRASIL, 1964), artigo 102, “o Balanço Orçamentário apresentará as receitas previstas e as despesas fixadas em confronto com as realizadas”. Segundo Haddad e Mota (2010),

Nesse balanço, do lado das receitas, a disposição dos itens será efetuada por categoria econômica (correntes e de capital) e, do lado das despesas, inicialmente por tipo de crédito (orçamentário/suplementar, especial e extraordinário), os quais, por sua vez, são desdobrados também em função da categoria econômica da despesa (correntes e de capital).

O Balanço Financeiro evidenciará os ingressos e dispêndios de recursos financeiros a título de receitas e despesas orçamentárias, assim como os recebimentos e pagamentos extraorçamentários de forma conjugada com os saldos de disponibilidades do exercício anterior e aqueles que passarão para o próximos exercícios (LIMA; CASTRO, 2003). Por meio desse balanço é feita a apuração do resultado financeiro do exercício.

Esse balanço evidencia a movimentação financeira das entidades do Setor Público no período a que se refere, demonstrando a receita realizada e a despesa executada por fonte/destinação de recursos, os pagamentos e recebimentos extraorçamentários, as transferências financeiras recebidas e cedidas e o saldo em espécie do exercício anterior para o exercício seguinte (HADDAD; MOTA, 2010).

O Balanço Patrimonial elaborado pelos órgãos públicos, exigido pela Lei nº 4.320/64, contém os mesmos elementos do balanço patrimonial previsto na Lei nº 6.404/76, que rege as Sociedades Anônimas, sendo constituído pelo ativo, passivo e patrimônio líquido (HADDAD; MOTA, 2010). Esse balanço permite a análise de diversos fatores da situação da entidade. O artigo 105 da Lei nº 4.320/64 diz que o

Balanço Patrimonial demonstrará os seguintes itens: Ativo Financeiro; Ativo Permanente; Passivo Financeiro; Passivo Permanente; Saldo Patrimonial e Contas de Compensação.

A Demonstração das Variações Patrimoniais demonstra as alterações verificadas no patrimônio, ocorridas durante o exercício financeiro, resultantes ou independentes da execução orçamentária indicando o resultado patrimonial do exercício (BRASIL, 1964). Este resultado é apurado confrontando as variações quantitativas aumentativas com as diminutivas, e o valor apurado comporá o Balanço Patrimonial do exercício (BRASIL, 2017). Desse modo, a Demonstração das Variações Patrimoniais possibilita a análise de como as ações do poder público impactaram o seu patrimônio.

De forma semelhante à Contabilidade Societária, a Demonstração dos Fluxos de Caixa, no Setor Público, apresenta as saídas e entradas de caixa classificando-as como operacional, investimento e financiamento (HADDAD; MOTA, 2010).

Conforme o Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público (MCASP) (BRASIL, 2016), o fluxo de caixa das operações compreende os ingressos e os desembolsos ligados com a ação pública e os demais fluxos que não se qualificam como de investimento ou financiamento. O fluxo de caixa dos investimentos abrange os recursos de aquisição e alienação de ativo não circulante, assim como recebimentos, em dinheiro, por liquidação de adiantamentos ou amortização de empréstimos concedidos e outras operações da mesma natureza. O fluxo de caixa dos financiamentos compreende a obtenção de empréstimos, financiamentos e operações de crédito, assim como integralização de capital de empresas dependentes (BRASIL, 2016). Com isso, a Demonstração dos Fluxos de Caixa permite a análise da capacidade da entidade gerar caixa e equivalentes.

Por último, tem-se a Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido, cujo objetivo é demonstrar a evolução do patrimônio líquido da entidade, como por exemplo os ajustes de exercícios anteriores, o superávit ou déficit patrimonial, entre outras mutações (KOHAMA, 2016). Esta demonstração é obrigatória para as empresas estatais dependentes constituídas na forma de sociedades anônimas, sendo facultativa para os demais órgãos e entidades dos entes da federação (BRASIL, 2016).

Também importante destacar o Plano de Contas Aplicado ao Setor Público (PCASP) que representa uma das maiores conquistas da CASP, por se tratar de uma ferramenta essencial para a consolidação das contas nacionais e instrumento para a adoção das normas internacionais de contabilidade (BRASIL, 2016).

O PCASP trouxe inovações como a segregação das informações orçamentárias e patrimoniais, registro dos fatos que afetam o patrimônio público segundo o regime de competência e o registro de procedimentos contábeis gerais observando as normas internacionais como provisões, estoques, ativos intangíveis, entre outros (KOHAMA, 2016). Também, o PCASP unificou a forma de contabilizar os atos e fatos em todos os entes, trazendo mais uniformidade nos registros.

O plano de contas, as demonstrações contábeis, os orçamentos, os registros contábeis, além de outros, são elementos presentes nos sistemas de informação a serem utilizados nos processos de contabilização e geração de informação nos órgãos públicos.

### **2.3 Sistemas de informação**

Sistemas de informação, segundo Stair e Reynolds (2016, p. 9), “é um conjunto de elementos ou componentes inter-relacionados que coleta (entrada), manipula (processo), armazena e dissemina dados (saída) e informações, e fornece reação corretiva (mecanismo de realimentação) para alcançar um objetivo.”

Oliveira (2007, p. 31), ao tratar dos componentes de um sistema de informação, relaciona de maneira ampla os seus principais componentes:

- a) Objetivos do sistema: é o guia operacional que conduzirá ao correto funcionamento da estrutura criada para atingir um fim;
- b) Entrada do sistema: todos os recursos que são fornecidos ou aplicados no início do processo, com objetivo de produzir algo;
- c) Processo de transformação: o processo de transformação é o processamento dos insumos que entram no sistema com a finalidade de transformá-los e deixá-los prontos para serem consumidos ou alimentar outro sistema;
- d) Saída do sistema: as saídas de um sistema correspondem aos resultados finais alcançados pelo processo de transformação. Cabe ressaltar, que as

saídas devem condizer com as expectativas e os objetivos do sistema como ‘resposta positiva’ aos processos e planejamentos iniciais;

- e) Controle e avaliação do sistema: uma avaliação geral das saídas, ou seja, do produto final. Proporciona uma visão abrangente entre as metas propostas e alcançadas;
- f) Retroalimentação ou realimentação do sistema: é o processo final do funcionamento básico de um sistema, e proporciona um ciclo de apontamentos e melhoramentos de algumas ou de todas as etapas incorporadas no desenvolvimento do produto ou serviço.

Um sistema de informação é projetado para fornecer informações relevantes para dar suporte a estratégia, operações, análise de gestão e tomada de decisão em diversos cargos de uma organização (MATENDE; OGAO, 2013).

De acordo com Oliveira (2014) preservação da forma como o sistema atua estabelece que o ciclo de eventos de um sistema pode o conduzir a um estado firme ou a um processo entrópico, ou seja, a eficiência com que o sistema trabalha pode conduzir a uma relação saídas versus entradas maior ou menor, dependendo se a entropia é negativa ou positiva.

O avanço tecnológico permitiu a disponibilização de várias soluções para agilizar as atividades nas organizações. Segundo Silva, Ribeiro e Rodrigues (2010) as aplicações verticais “são programas produzidos para atenderem uma necessidade específica das organizações, seja do serviço público, seja da iniciativa privada”. São sistemas com vários tipos de aplicação como sistemas de apoio à decisão, sistemas de gestão pública, sistemas de contabilidade etc.

De um modo geral, os sistemas de informação podem ser de três tipos: sistemas de informação de apoio às operações, sistemas de informação de apoio à gestão e sistemas de informação de suporte à decisão (PADOVEZE, 2004). Para Oliveira (2007) a integração desses sistemas apresenta vantagens e desvantagens quando de seu uso na empresa, estando as desvantagens relacionadas com a necessidade de um rígido controle das informações que fluem de uma área para outra.

De acordo com Padoveze (2004, p.143), o sistema de informação contábil são os meios que é o profissional contábil utilizará “para efetivar a contabilidade e a informação contábil dentro da organização, para que a contabilidade seja utilizada



em toda sua plenitude.” Ainda, segundo esse autor, o SIC “processa dados e transforma em informações contábeis úteis para o processo decisório [...] para todos os níveis” (PADOVEZE, 2004, p.148).

Para a transformação dos dados em informações contábeis úteis, dois recursos são imprescindíveis, segundo Padoveze (2004, p.148), recursos humanos capacitados em ciência contábil e software contábil que possibilite a geração de informação contábil, inclusive, para fins gerenciais. Assim sendo, para o funcionamento adequado de um SIC é necessário um software especializado em coletar, contabilizar, controlar e fornecer informações contábeis e gerenciais aos usuários.

Guerra e Alves (2007) ressaltam que os “softwares de prateleira” que as instituições públicas adquirem através de licitações, por preços que estão dentro das suas possibilidades financeiras, dificilmente conseguem suprir as necessidades institucionais, geralmente necessitando de diversas adaptações.

A gestão dos SI no setor público é mais complexa, pelo fato das estratégias terem como objetivo a prestação de contas para o público em geral, por meio de justificativa de decisões e ações, assim como a transparência, que demanda um fluxo confiável e tempestivo de informações a todos os interessados (NASCIMENTO; LUFT, 2012).

A nova gestão pública baseada e a governança visam à qualidade das informações, por meio da implantação de instrumentos de mensuração que permitam um monitoramento sistemático do desempenho econômico e financeiro (MARTINEZ; ALVES FILHO, 2012).

Conforme Souza (2005, p. 85) “a qualidade da informação é um dos aspectos mais importantes a serem considerados, devido ao volume exponencialmente crescente de informações veiculadas na Internet”. Com isso, não basta apenas a publicação das informações nos portais governamentais, mas também deve-se analisar a sua qualidade, pois a informação deve estar em conformidade com as necessidades da população.

O governo eletrônico, como é chamado por alguns autores, permite à sociedade o acompanhamento das contas públicas de forma bem mais eficiente e dinâmica, pois com as informações disponíveis na rede mundial, há mais possibilidades de controlar a gestão dos recursos públicos e a prestação dos

serviços, cobrando da administração as medidas que julgar necessárias ao controle da corrupção e do desperdício (RIBEIRO et al., 2011).

Rezende (2007, p. 508) pontua que:

A informação é um recurso efetivo e inexorável para as prefeituras e municípios, principalmente quando planejada e disponibilizada de forma personalizada, com qualidade inquestionável e preferencialmente antecipada para facilitar as decisões dos gestores locais e também dos munícipes. O planejamento e a modelagem da informação também é um pré-requisito para a aquisição ou desenvolvimento de sistemas de informação, de softwares de governo eletrônico e de portais públicos municipais.

Assim, os SIC computadorizados agregam maior eficiência e dinamismo à CASP, capturando os dados contábeis em todas as unidades do ente público, otimizando os processos de tratamento dos dados e permitindo maior fluidez na geração e propagação das informações contábeis aos interessados.

### 2.3.1 Características da informação contábil

Tida como um recurso inexorável e efetivo para as empresas, a informação quando planejada e disponibilizada com qualidade precisa possibilitar a redução dos riscos inerentes à tomada de decisão, aumentando a probabilidade de êxito na realização do fato (REZENDE, 2010). Dessa forma, é preciso que a informação gerada esteja livre de vícios, proporcionando uma análise útil da situação que envolve o processo decisório.

Assim, se houver comprometimento na fidedignidade da informação a utilidade da mesma ficará prejudicada. De acordo com o CPC 00 R1 (2011):

Se a informação contábil-financeira é para ser útil, ela precisa ser relevante e representar com fidedignidade o que se propõe a representar. A utilidade da informação contábil financeira é melhorada se ela for comparável, verificável, tempestiva e compreensível.

Esse pronunciamento contábil classifica as características da informação contábil como fundamentais e de melhoria, conforme apresentado no Quadro 1.

**Quadro 1 – Características da informação contábil**

| <b>Características Fundamentais</b> |  | <b>Características de Melhoria</b> |  |
|-------------------------------------|--|------------------------------------|--|
| Relevância                          | Informação contábil-financeira relevante é aquela capaz de fazer diferença nas decisões que possam ser tomadas pelos usuários. A informação pode ser capaz de fazer diferença em uma decisão mesmo no caso de alguns usuários decidirem não a levar em consideração, ou já tiver tomado ciência de sua existência por outras fontes. | Comparabilidade                    | Comparabilidade é a característica qualitativa que permite que os usuários identifiquem e compreendam similaridades dos itens e diferenças entre eles. Diferentemente de outras características qualitativas, a comparabilidade não está relacionada com um único item. A comparação requer no mínimo dois itens.  |
| Materialidade                       | A informação é material se a sua omissão ou sua divulgação distorcida (misstating) puder influenciar decisões que os usuários tomam com base na informação contábil-financeira acerca de entidade específica que reporta a informação.   | Verificabilidade                   | A verificabilidade ajuda a assegurar aos usuários que a informação representa fidedignamente o fenômeno econômico que se propõe representar. A verificabilidade significa que diferentes observadores, cômicos e independentes, podem chegar a um consenso, embora não cheguem necessariamente a um completo acordo, quanto ao retrato de uma realidade econômica em particular ser uma representação fidedigna.   |
| Representação Fidedigna             | Para ser representação perfeitamente fidedigna, a realidade retratada precisa ter três atributos. Ela tem que ser completa, neutra e livre de erro. É claro, a perfeição é rara, se de fato alcançável. O objetivo é maximizar referidos atributos na extensão que seja possível.  | Tempestividade                     | Tempestividade significa ter informação disponível para tomadores de decisão a tempo de poder influenciá-los em suas decisões. Em geral, a informação mais antiga é a que tem menos utilidade. Contudo, certa informação pode ter o seu atributo tempestividade prolongado após o encerramento do período contábil, em decorrência de alguns usuários, por exemplo, necessitarem identificar e avaliar tendências. |
|                                     |  | Compreensibilidade                 | Classificar, caracterizar e apresentar a informação com clareza e concisão torna-a compreensível.  |

Fonte: CPC 00 R1 (2011)

Quando a informação contábil contempla as características fundamentais e de melhoria é considerada uma informação útil, podendo, desse modo, influenciar e contribuir na decisão tomada pelos usuários da informação.

### **3 METODOLOGIA**

Neste capítulo, apresenta-se a tipologia da pesquisa, os procedimentos utilizados para se obter os dados da pesquisa, o instrumento aplicado, os participantes do estudo e os métodos de análise dos dados.

#### **3.1 Tipologia de pesquisa**

Quanto aos objetivos, a pesquisa tem um caráter descritivo, pois buscará descrever o nível de satisfação dos operadores contábeis de municípios da Paraíba quanto ao sistema de informação contábil utilizado na gestão municipal, em conformidade com Beuren (2013) que define a pesquisa descritiva como um estudo que busca descrever as características de determinadas populações ou fenômenos.

No que diz respeito aos procedimentos da pesquisa será um levantamento de campo, buscando-se conhecer o comportamento das pessoas por meio de interrogação direta (GIL, 2008). De acordo com Beuren (2013) os dados referentes a esse tipo de pesquisa podem ser coletados com base em uma amostra retirada de determinada população ou universo que se deseja conhecer. Deve-se, então, atentar para o fato de que nenhuma amostra é perfeita, podendo variar o grau de erro ou viés.

#### **3.2 Procedimentos e instrumento de coleta de dados**

Para coletar os dados foi utilizado um questionário eletrônico (APÊNDICE A), cujo *link* de acesso foi enviado por e-mail aos operadores contábeis que interagem com o sistema de informação contábil nos municípios paraibanos pesquisados.

O questionário (APÊNDICE B) foi elaborado a partir da pesquisa desenvolvida por Couto et al. (2014). Apesar dessa pesquisa ter sido realizada em empresas no estado de Belo Horizonte, considerou-se o instrumento adequado ao presente estudo, com pequenas adaptações, posto que trata da avaliação de sistemas de informação integrados na percepção de usuários.

Inicialmente, as questões fechadas versaram sobre o perfil dos respondentes e, na sequência, foram apresentadas questões gerais sobre o sistema

de informação contábil utilizado e questões específicas distribuídas em três Blocos (A, B e C).

O Bloco A tratava de aspectos do SIC a serem respondidos com base em uma escala de quatro níveis: Muito Ruim - Ruim - Bom - Muito Bom. O Bloco B tratava de atributos da informações fornecidas pelo SIC, a serem respondidos com base em uma escala de cinco níveis: Discorda totalmente – Discorda - Indiferente – Concorda - Concorda totalmente. O Bloco C tratava de aspectos da satisfação dos usuários quanto às informações fornecidas pelo SIC a serem respondidos também com base em uma escala de cinco níveis: Discorda totalmente – Discorda - Indiferente – Concorda - Concorda totalmente. Por fim, apresentava-se uma questão aberta sobre o que poderia ser feito para melhorar a interação dos operadores com o sistema de informação contábil da Prefeitura.

### **3.3 População e amostra**

A população deste estudo é composta pelos 223 municípios do estado da Paraíba, e a amostra não probabilística selecionada por acessibilidade totalizou 30 municípios para os quais se enviou o questionário da pesquisa, obtendo-se um retorno de 20 questionários respondidos, referentes a 16 municípios, sendo que em quatro deles houve duas participações.

### **3.4 Método de análise dos dados**

Após a coleta, os dados foram tabulados com auxílio de um software editor de planilhas, onde foram calculadas as frequências das respostas em cada item, e agrupadas em gráficos para uma melhor evidenciação dos resultados e análise. As respostas das questões abertas foram categorizadas por similaridade, ou seja, as respostas que tinham o mesmo sentido foram agrupadas na mesma frequência.

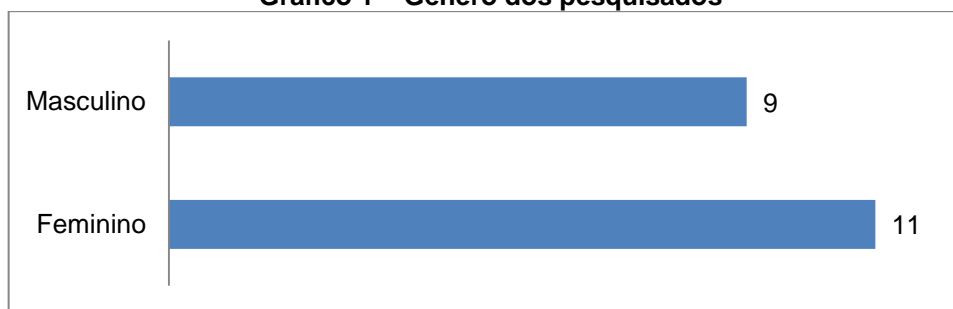
## 4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo apresentam-se os dados referentes ao perfil dos pesquisados, à avaliação do SIC; à avaliação das informações geradas no SIC e à satisfação dos pesquisados com a informação gerada no SIC.

### 4.1 Perfil dos usuários

Primeiramente, buscou-se conhecer o perfil dos usuários dos SIC, tendo como parâmetros o gênero, a faixa etária, a formação acadêmica, o tempo de trabalho na contabilidade pública, a função/cargo e a cidade em que trabalha.

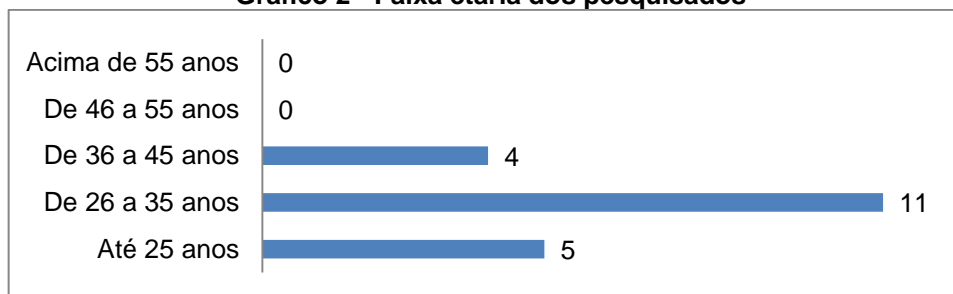
**Gráfico 1 – Gênero dos pesquisados**



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme o Gráfico 1, houve pequeno predomínio de pesquisados do gênero feminino (11), em relação ao gênero masculino (9).

**Gráfico 2 - Faixa etária dos pesquisados**

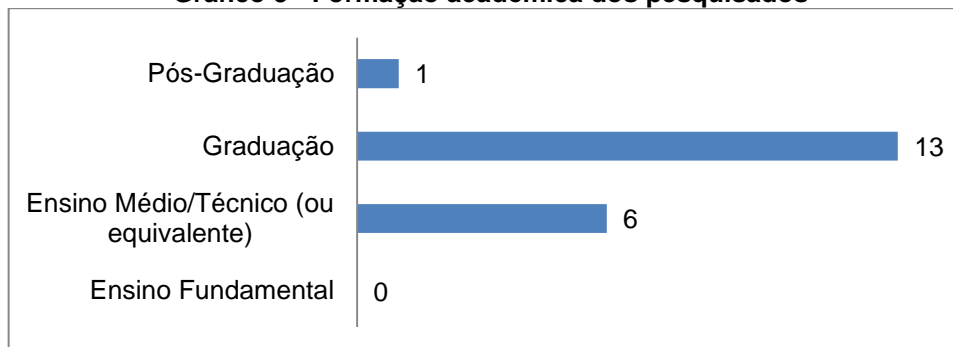


Fonte: Dados da pesquisa (2018)

No que se refere à faixa etária, o Gráfico 2 evidencia que a maior parte dos participantes (11) tem entre 26 e 35 anos, seguida pelos que estão na faixa até 25 anos (5) e pelos que estão na faixa de 36 a 45 anos de idade (4). Predominou,

assim, um público jovem atuante como operadores contábeis nos municípios pesquisados.

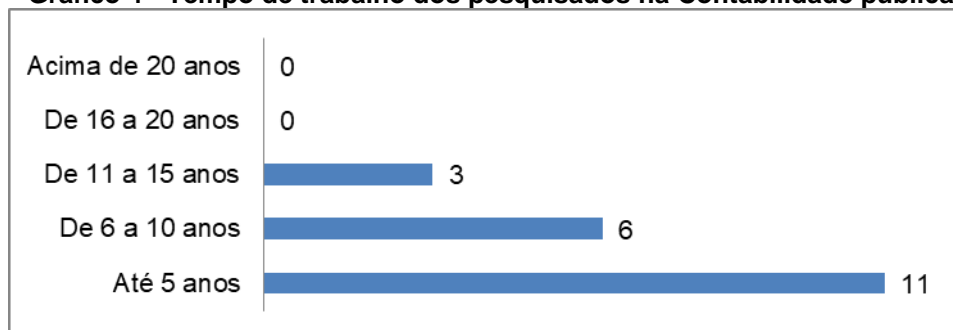
**Gráfico 3 - Formação acadêmica dos pesquisados**



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

De acordo com o Gráfico 3, a maioria dos pesquisados (13) tem Curso de Graduação, seguidos pelos que cursaram o ensino médio/técnico (6). Apenas um possui curso de pós-graduação, indicando espaço para a capacitação e o aprimoramento desses profissionais.

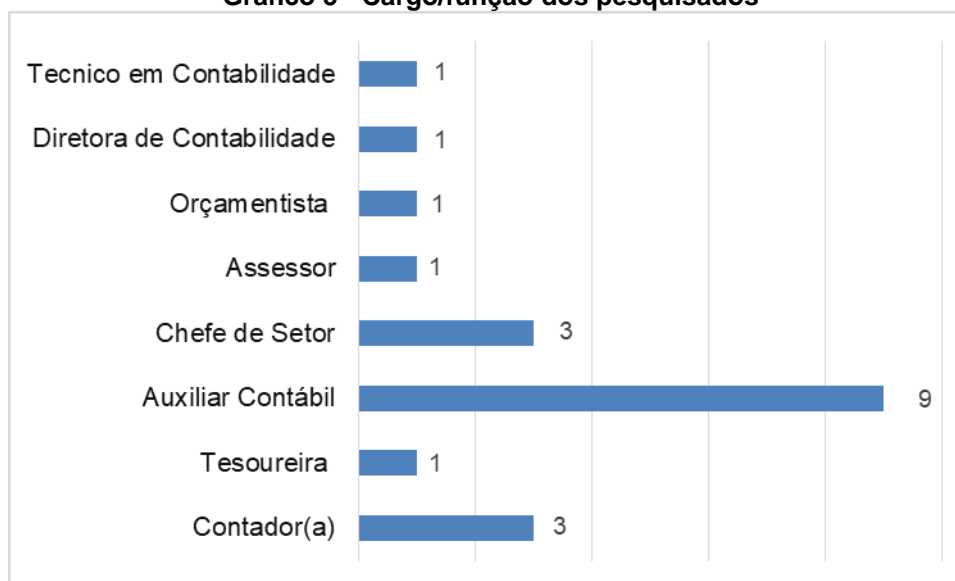
**Gráfico 4 - Tempo de trabalho dos pesquisados na Contabilidade pública**



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

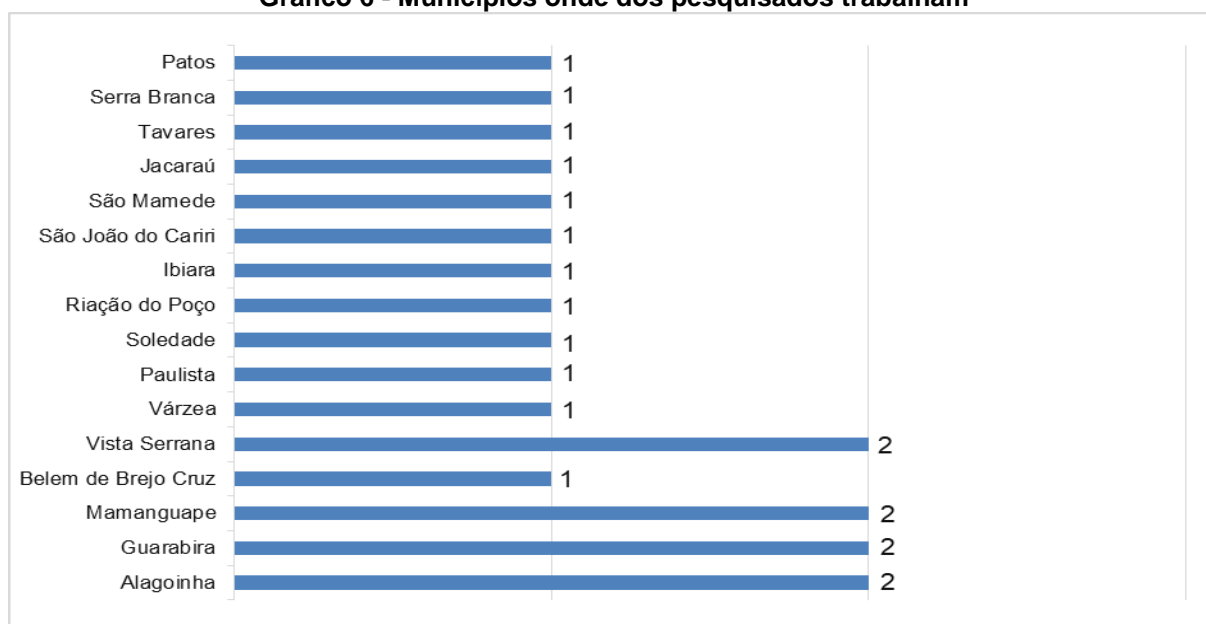
Em relação ao tempo de trabalho com Contabilidade pública, o Gráfico 4 mostra que a maioria (11) dos pesquisados tem até 5 anos de atuação nesta área. Na faixa de 6 a 10 anos, têm-se seis dos operadores contábeis e na faixa de 11 a 15 anos têm-se apenas três deles. Vê-se, assim, a concentração de servidores ainda com um reduzido tempo de trabalho com Contabilidade pública.



**Gráfico 5 - Cargo/função dos pesquisados**

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Em relação aos cargos/funções exercidos pelos participantes da pesquisa, a maioria deles (9) declarou atuar como Auxiliar Contábil, conforme o Gráfico 5. O cargo de Contador foi indicado por três dos pesquisados igualmente à função de Chefe de setor. Os cargos/funções de Técnico em contabilidade, Diretora de Contabilidade, Orçamentista, Assessor e Tesoureira foram apontados por um pesquisado, cada um.

**Gráfico 6 - Municípios onde dos pesquisados trabalham**

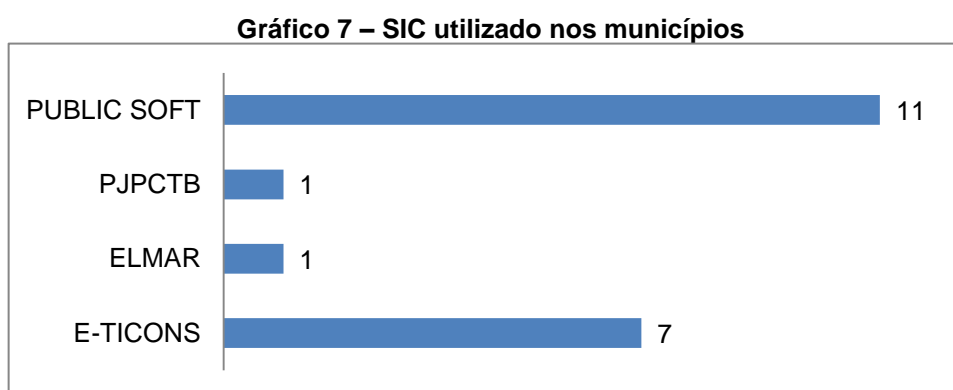
Fonte: Dados da pesquisa (2018)

No que tange aos municípios de origem dos participantes desta pesquisa, em quatro deles houve a participação de dois operadores contábeis - Vista Serrana, Mamanguape, Guarabira e Alagoinha – e nos demais houve a participação de um respondente, como mostra o Gráfico 6.

Ressalta-se que o questionário foi enviado para mais de um operador contábil nos municípios, o que implica na não coincidência entre o número de municípios e o total de participantes da pesquisa.

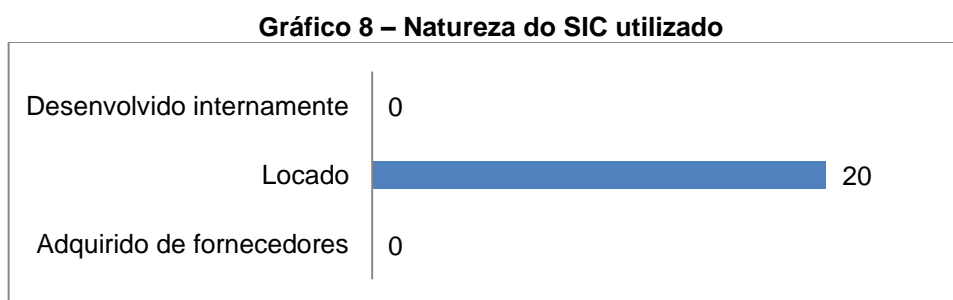
#### 4.2 Aspectos gerais dos SIC utilizados nos Municípios

Na segunda parte do instrumento de pesquisa visava-se conhecer aspectos gerais dos SIC utilizados nas prefeituras dos municípios, para tal foram questionados sobre qual o SIC utilizado, a origem e o grau de integração do SIC.



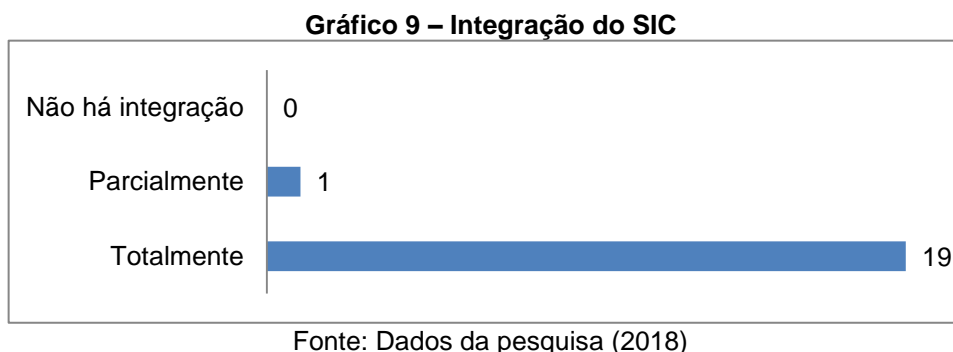
Fonte: Dados da pesquisa (2018)

O Gráfico 7 mostra que a maioria dos pesquisados (11) utiliza o sistema Public Soft. Em segundo lugar tem-se o E-Ticons, apontado por sete deles, seguido pelos sistemas PJPCTB (1) e Elmar (1).



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

No que se refere à natureza do SIC, ou seja, se ele foi adquirido, desenvolvido ou se é locado, todos os pesquisados (20) informaram que o sistema é locado, ou seja, é de propriedade de terceiros sendo cedido ao ente público mediante pagamento pelo direito ao uso, conforme apresentado no Gráfico 8.



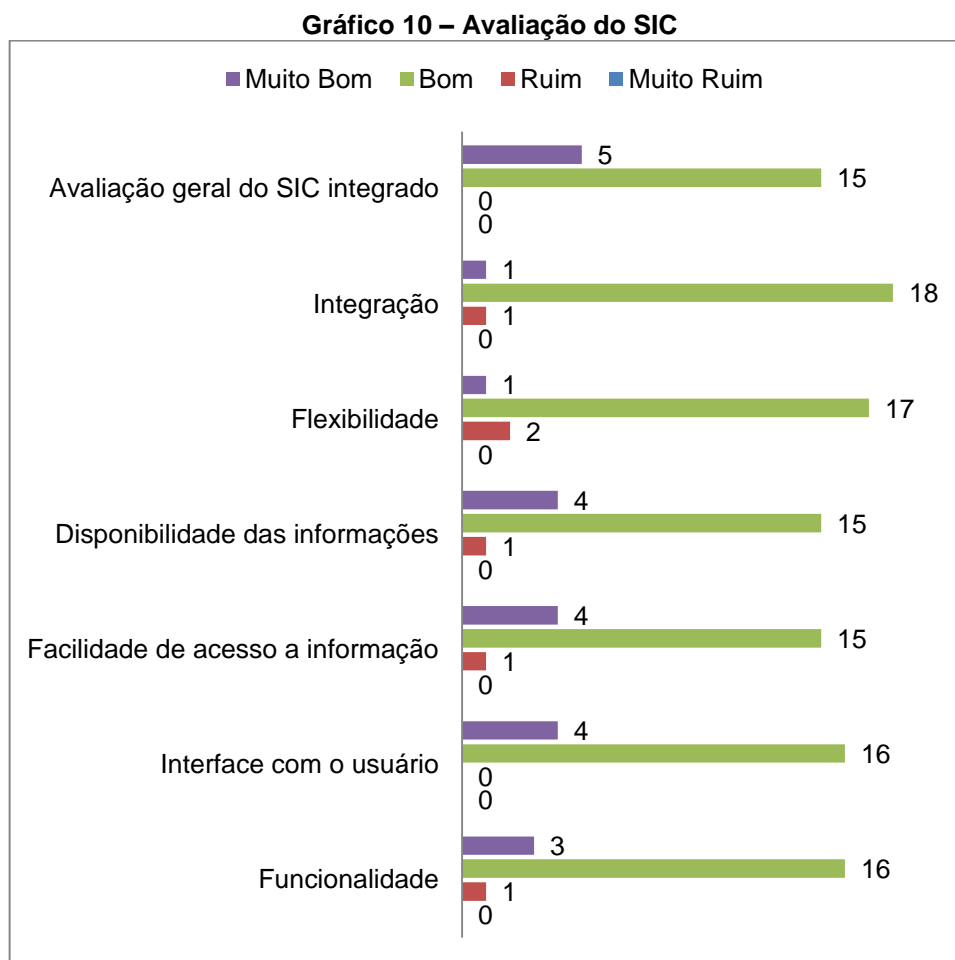
Em relação ao grau de integração do SIC com outros setores da Administração Municipal, a grande maioria (19) respondeu haver uma integração total; apenas um dos pesquisados assinalou que a integração é parcial em um dos sistemas utilizados nos municípios (PJPCTB), conforme apresentado no Gráfico 9.

Questionou-se ainda os pesquisados, em relação a sua participação em treinamentos e capacitações, obtendo-se que 17 informaram ter participado, enquanto três disseram não ter participado, o que pode gerar dificuldade no manuseio do sistema, neste caso.

### 4.3 Avaliação do SIC

Nesta seção foram abordados fatores que envolvem a avaliação do SIC, uma vez que a sua operacionalidade pode influenciar na qualidade da informação gerada.

Conforme mostra o Gráfico 10, no item “funcionalidade” do sistema, a grande maioria dos pesquisados (16) informou ser bom; no quesito “interface com o usuário”, a maioria (16) também consideram-na boa e os demais (4), muito boa, ou seja, para todos os participantes que a interface do sistema com o usuário é satisfatória.



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Nos itens “facilidade de acesso a informação” e “disponibilidade das informações”, coincidem as respostas dos pesquisados, sendo que para 19 deles esses fatores foram avaliados como bom ou muito bom. Apenas um dos pesquisados avaliou com ruim esses itens.

No item “flexibilidade”, que representa a capacidade do sistema absorver mudanças e atualizações de forma tempestiva e oportuna, 17 dos participantes assinalaram ser bom, um deles considera muito bom, e os demais (2) acham que a flexibilidade do sistema é ruim.

Quanto à integração do sistema, a grande maioria dos pesquisados (18) informaram ser boa. Apenas um delas considera esse fator muito bom e um outro considera ruim. Neste caso, refere-se ao usuário do SIC que não é totalmente integrado, o que justifica a opinião emitida neste quesito.

No quesito “avaliação geral do SIC”, 15 participantes consideram-no bom e cinco, muito bom, o que sinaliza que, de forma geral, os SIC são satisfatórios, na

percepção dos operadores contábeis pesquisados, mesmo considerando algumas limitações e/ou necessidades existentes.

#### 4.4 Avaliação das informações fornecidas pelo SIC

Nesta seção foram abordados os atributos das informações geradas no SIC, de modo que ao serem atendidos produzem informações qualificadas para serem utilizadas pelos gestores públicos.



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme apresentado no Gráfico 11, no quesito “clareza nos relatórios”, 17 pesquisados concordaram e três deles concordaram totalmente, ou seja, para este público então 100% concordam que os relatórios são claros.

No quesito referente à completude das informações, a metade dos pesquisados (10) concordaram, cinco deles concordaram totalmente, três apresentaram indiferença e apenas dois discordaram deste atributo da informação gerada.

Quanto à necessidade de redigitação dos dados, a maioria dos pesquisados (13) concordaram que há essa necessidade, e sete deles discordaram (totalmente ou parcialmente), o que indica que é preciso avaliar esse procedimento, posto que nos sistemas integrados não deveria ocorrer, pelo menos com tanta frequência.

Nos questionamentos acerca da confiabilidade e da utilidade das informações geradas no SIC, praticamente as respostas coincidem, posto que 12 dos pesquisados concordaram com esses atributos, nos dois itens, seguidos pelos que concordaram totalmente, ou seja, cinco pesquisados no primeiro item e seis no que se refere à utilidade da informação.

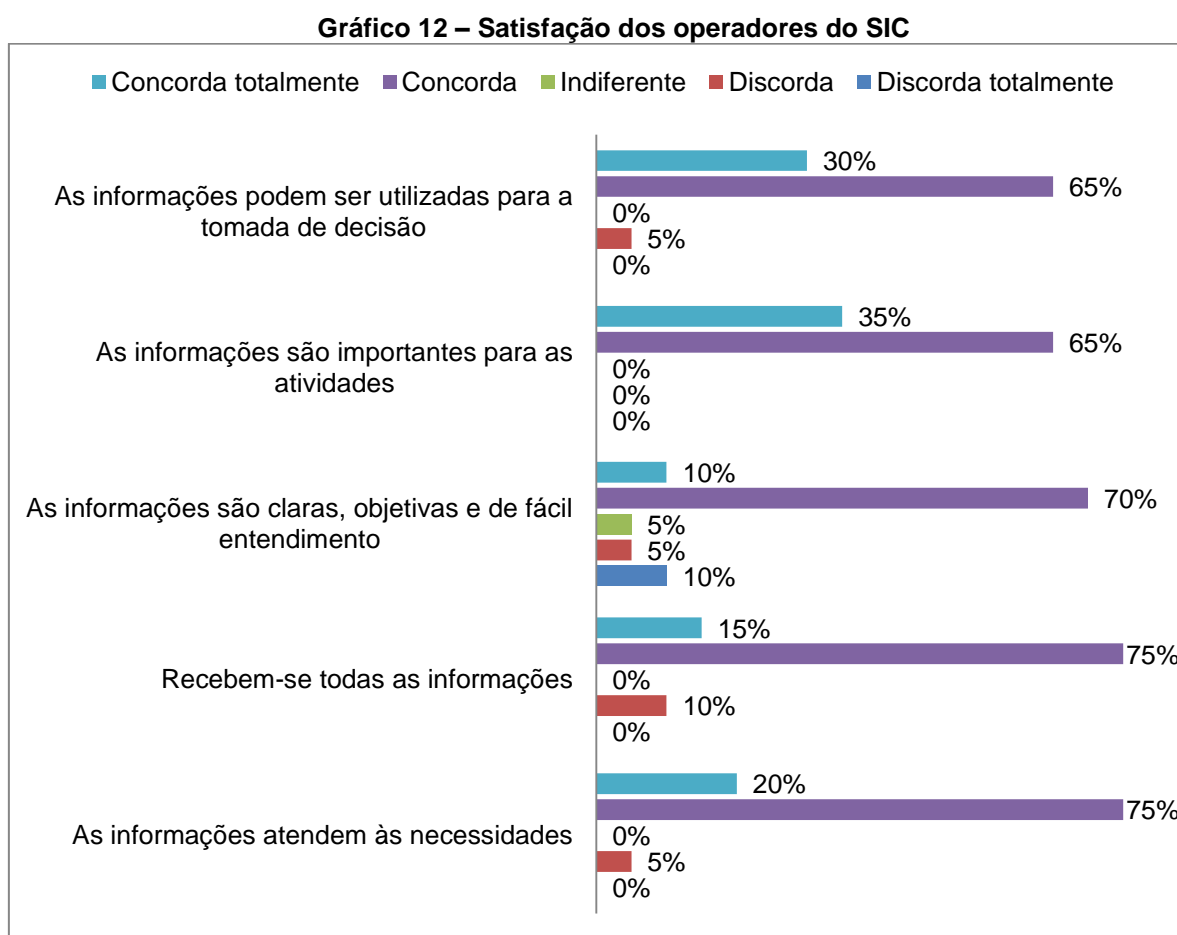
No item sobre a concisão das informações, a maioria dos participantes (16) concordaram e dois deles concordaram totalmente, que esse atributo que diz respeito à objetividade e simplicidade está presente na informação gerada no SIC. No quesito que tratou da relevância das informações geradas para as decisões da entidade, ou seja, a prefeitura municipal ou administração municipal, a maioria dos pesquisados (17) concordou, sendo que desses quatro concordaram totalmente. Apesar de poucos (3) não concordarem com a relevância das informações geradas para o processo decisório da administração municipal onde trabalha, essa percepção não deve ser desprezada.

No que se refere à compreensibilidade das informações, todos os pesquisados consideram-na presente, sendo que 18 deles concordaram e dois concordaram totalmente. Já o item sobre a consistência das informações, 15 dos operadores contábeis consultados concordaram que ele ocorre e três dos pesquisados concordaram totalmente com esse atributo.

Por fim, no que diz respeito à qualidade geral da informação gerada nos SIC utilizados, os pesquisados apresentaram uma avaliação favorável, sendo que 14 concordaram que há essa qualidade, três concordaram totalmente, dois discordaram e um assinalou indiferente nessa questão.

#### 4.5 Satisfação dos operadores dos SIC

Neste item buscou-se identificar a satisfação dos usuários com as informações produzidas pelos SIC que eles operam, por meio dos seguintes aspectos: integralidade, clareza, relevância e utilização das informações.



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme o Gráfico 12, os questionamentos se “as informações podem ser utilizadas para a tomada de decisão” e se “as informações são importantes para as atividades” apresentaram quantidades iguais de concordância (13), diferindo minimamente quanto à concordância total, que no primeiro caso foi assinalada por seis pesquisados e no segundo, por sete deles.

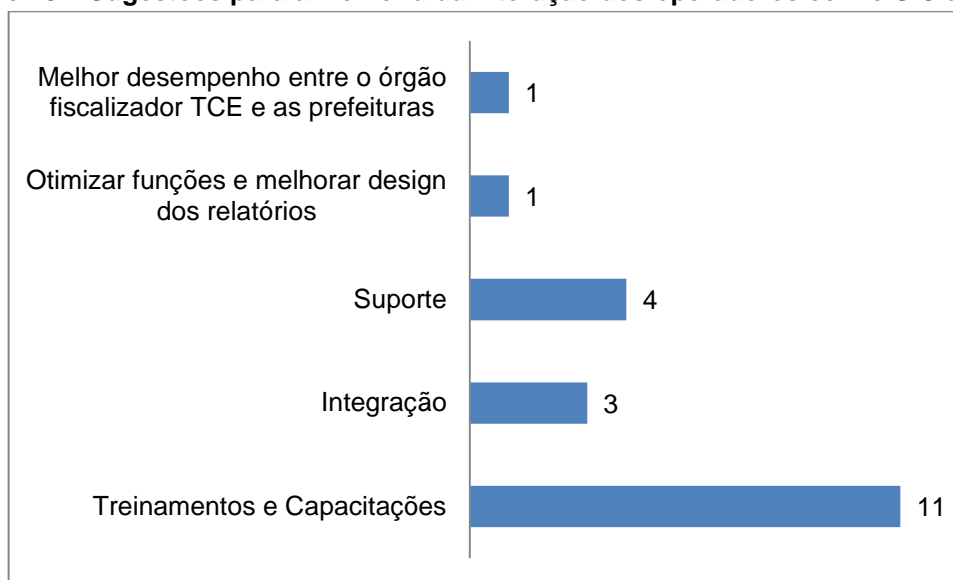
No que se refere à clareza, objetividade e compreensão das informações, houve concordância da maioria dos pesquisados (14) e concordância total por dois deles. Ressalta-se que três dos participantes discordaram desta assertiva, o que pode indicar a necessidade de melhorar este aspecto na informação gerada pelos

SIC. Quando indagados sobre a completude das informações, ou seja, se os usuários recebem todas as informações que precisam, 18 dos pesquisados concordaram, sendo que desses três concordaram totalmente. Apenas dois dos participantes informaram sua discordância nesse item.

Para a grande maioria dos pesquisados (19) a informação produzida pelos SIC atendem às necessidades dos gestores.

Por fim, solicitou-se aos participantes sugestões para a melhoria na interação dos operadores contábeis do município com o SIC utilizado. As respostas foram agrupadas por similaridade ou equivalência, para fins de análise, conforme apresentado no Gráfico 13.

**Gráfico 13 – Sugestões para a melhoria da interação dos operadores com o SIC utilizado**



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

A temática mais recorrente foi “treinamentos e capacitações” (11), seguida por “suporte” (4) e “integração” (3). Esses pontos merecem atenção dos gestores públicos municipais de modo a melhorar a experiência dos operadores contábeis com os seus instrumentos de trabalho de modo a poder gerar a informação contábil de qualidade para a gestão local.



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou evidenciar o nível de satisfação dos operadores contábeis em municípios da Paraíba quanto aos sistemas de informações contábeis utilizados na gestão municipal.

Quanto aos resultados, observou-se no que se refere ao perfil dos operadores dos SIC que houve pequeno predomínio do gênero feminino (11), a maior parte dos participantes está na faixa etária de 26 a 35 anos (11), possuem graduação (13), têm até cinco anos de trabalho na área pública (11), a maior parte se declarou como Auxiliar Contábil (9) ou Contador (3) e os 20 participantes da pesquisa estão distribuídos em 16 municípios do estado da Paraíba.

No que diz respeito aos SIC utilizados nos municípios, constatou-se que a maioria dos pesquisados utiliza o Public Soft, e o SIC nos municípios é locado, ou seja, é de propriedade outrem, cedido mediante pagamento referente ao direito de uso. Em relação à integração total do SIC com outros setores da Administração Municipal, esta foi confirmada por 18 participantes.

No que se refere à avaliação dos pesquisados com os atributos do SIC, verificou-se que predomina uma percepção satisfatória com relação à funcionalidade, à interface com o usuário, à flexibilidade, à integração do SIC e outros.

A qualidade da informação gerada no SIC, avaliada por meio de seus atributos, apresentou também uma avaliação satisfatória na opinião dos pesquisados, principalmente quanto à compreensibilidade, concisão, consistência, clareza e completude da informação produzida.

Por fim, a satisfação dos pesquisados quanto às informações produzidas no SIC também mostrou-se favorável, visto que elas atendem a realização de atividades e ao processo decisório, ou seja, atendem às demandas dos gestores, na perspectiva dos operadores consultados. De qualquer modo, sinalizam a necessidade de treinamentos e capacitações, bem como, melhoria no suporte e na integração do sistema.

Assim, compreende-se que os objetivos deste estudo foram alcançados, uma vez que os resultados evidenciaram o nível de satisfação dos operadores contábeis na utilização dos sistemas de informação contábeis utilizados nos municípios da Paraíba.

Como limitação da pesquisa, tem-se a amostra reduzida que participou na aplicação do questionário e por esta representar apenas um dos grupos de usuários (operadores contábeis) que interagem com os SIC nos municípios. Estas limitações podem inspirar a realização de estudos futuros mais amplos e aprofundados.

## REFERÊNCIAS

BEUREN, I. M. (Org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em Contabilidade: teoria e prática**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2013.

BRASIL. **Constituição da república federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

\_\_\_\_\_. **Lei Complementar n. 101, de 4 de maio de 2000**. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/LCP/Lcp101.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/LCP/Lcp101.htm)>. Acesso em: 20 fev. 2018.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 4.320, de 17 de março de 1964**. Estatui normas gerais de Direito Financeiro para elaboração e controle dos orçamentos e balanços da União, dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 23, mar. 1964. Disponível em: <<http://www2.senado.gov.br/sf/legislacao/legisla/>>. Acesso em: 25 abr. 2018.

\_\_\_\_\_. Ministério da Fazenda. **Manual de contabilidade aplicada ao setor público (MCASP)**: aplicado à União, Estados, Distrito Federal e Município. Ministério da Fazenda, Secretaria do Tesouro Nacional. 7.ed. Brasília: Secretaria do Tesouro Nacional, Coordenação Geral de Contabilidade Aplicadas à Federação, 2016.

COCHRANE, T. M. C. A importância do controle interno na administração pública brasileira e a contribuição da Contabilidade como principal instrumento de controle na busca da eficiência da Gestão Pública. In: IX Convenção de Contabilidade do Rio Grande do Sul, 13-15 ago. 2009. **Anais...** 2009.

COMITÊ DE PRONUNCIAMENTOS CONTÁBEIS. **Pronunciamento conceitual básico (R1) para elaboração e divulgação de relatório contábil-financeiro**. 2011. Disponível em: <[http://www.cpc.org.br/pdf/CPC00\\_R1.pdf](http://www.cpc.org.br/pdf/CPC00_R1.pdf)> . Acesso em: 1 out. 2018.

COUTO, W. W.; SOUZA, A. A.; AVELAR, E. A.; GUIMARAES, E. R.; GERVASIO, L. R. Um estudo sobre a avaliação de sistemas integrados de gestão na região metropolitana de Belo Horizonte-MG. **Gestão da Produção Operação e Sistemas**, Bauru, a.10, n. 1, p. 69-86, jan./mar. 2014.

DALFOVO, O.; MAÇANEIRO, W. Contabilidade pública: limites e possibilidades do contador. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.2, n.1, p.1-14, sem I. 2008

GONÇALVES, S. L. A.; PAIVA, S.T.; SOUZA, G. R.; GALHARDO, F. P.; LIMA, C. G. Importância das informações contábeis para as pequenas empresas. **Revista Científica da FAMINAS**, Muriaé, v. 1, n. 1, sup. 1, p. 127, jan./abr. 2010.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUERRA, A. C.; ALVES, A. M. **Aquisição de serviços e software**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007

HADDAD, R. C.; MOTA, F. G. L. **Contabilidade pública**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Brasília: CAPES-UAB, 2010.

KOHAMA, H. **Contabilidade pública**: teoria e prática. 15.ed. São Paulo: Atlas, 2016.

LIMA, D. V.; CASTRO, R. G. **Fundamentos da auditoria governamental e empresarial**: com modelos de documentos e pareceres utilizados. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINEZ, A. L.; ALVES FILHO, E M. Sistema de Gestão de Custos para uma Secretaria Municipal de Saúde. **Revista de Contabilidade da UFBA**, Salvador, v. 6, n. 3, p. 52-65, set./dez. 2012.

ALVES, P. V. **Gestão pública contemporânea**. São Paulo: alta Books, 2015.

MATENDE, S.; OGAO, P. Enterprise Resource Planning (ERP) System Implementation: A case for User participation. **Procedia Technology**, v. 9, p. 518–526, 2013.

MOSCOVE, S. A.; SIMKIN, M. G.; BAGRANOFF, N. A. **Sistemas de informações contábeis**. São Paulo: Atlas, 2002.

NASCIMENTO, A. M.; LUFT, M. C. M. S. Fatores promotores e inibidores ao uso de sistemas de informação em órgãos públicos. **Revista Brasileira de Administração Científica**, Aquidabã, v. 3, n. 2, p. 71-84, 2012.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas de informações gerenciais**: estratégicas, táticas, operacionais. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

OLIVEIRA, J. F. **Sistemas de informação**: um enfoque gerencial inserido no texto empresarial e tecnológico. 4. ed. São Paulo: Érica, 2007

PADOVEZE, C. L. **Contabilidade gerencial**: um enfoque em sistema de informação contábil. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

PEREIRA, J. R. T.; SILVA, A. C. A importância da implantação de sistema de custos para a gestão do setor público. X Congresso Brasileiro de Custos – Guarapari, ES, 15 a 17 de outubro de 2003, **Anais...** 2003.

REIS, H. C. **Sistema de controle interno e avaliação do desempenho governamental com utilização das informações contábeis**. Instituto Brasileiro de Administração - IBAN. Escola Nacional de Serviços Urbanos - ENSUR, Rio de Janeiro, 2011.

REZENDE, D. A. **Sistema de informações organizacionais**: guia prático para projetos em cursos de administração, contabilidade e informática. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

\_\_\_\_\_. Planejamento de informações públicas municipais: sistemas de informação e de conhecimento, informática e governo eletrônico integrados aos planejamentos das prefeituras e municípios. **RAP**, Curitiba, n. 3, v. 41, p. 505-536, maio/jun. 2007.

RIBEIRO, C. P. P.; PAIVA, C. P.; PEREIRA, A. D. S.; SILVA, E. A. Difusão da informação na administração pública. **Transinformação**, Campinas, v. 23, n. 2, p. 159-171, ago. 2011. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-37862011000200006&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-37862011000200006&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 19 ago. 2018.

SANTOS, N. R. R. C. O papel da auditoria e da contabilidade pública na gestão dos recursos do Estado após o advento da Lei de Responsabilidade Fiscal. **Revista Projeção**, Brasília, set. 2008.

SILVA, A.; RIBEIRO, J. A.; RODRIGUES, L. A. **Sistemas de informação na Administração Pública**. Rio de Janeiro: Revan, 2010.

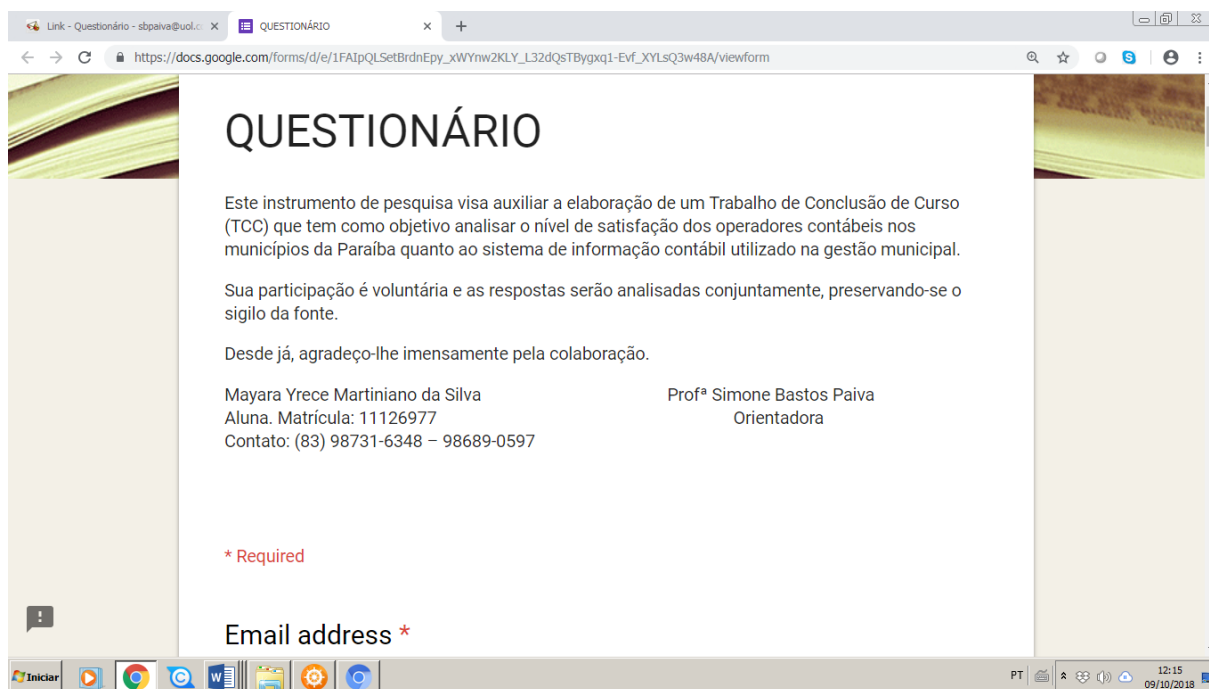
SOUZA, W. **Tecnologia da informação e transparência governamental**. 2005. Dissertação (Mestrado em Educação, Administração e Comunicação) - Universidade Federal de São Marcos, São Paulo, 2005.

STAIR, R. M.; REYNOLDS, G. W. **Princípios de sistemas de informação**. 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2016.

WILL, A. R. **Composição e evolução das despesas públicas do Estado de São Paulo entre os anos de 2004 e 2008**. Monografia (Graduação em Ciências Contábeis) - Centro Socioeconômico, Universidade Federal de Santa Catarina, 2009.

## APÊNDICES

## APÊNDICE A – *PRINT* DO QUESTIONÁRIO ELETRÔNICO



The screenshot shows a web browser window displaying a Google Forms questionnaire. The browser's address bar shows the URL: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSetBrdnEpy\\_xWYnmw2KLY\\_L32dQsTBygxq1-Evf\\_XYLSQ3w48A/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSetBrdnEpy_xWYnmw2KLY_L32dQsTBygxq1-Evf_XYLSQ3w48A/viewform). The form has a title 'QUESTIONÁRIO' and a description: 'Este instrumento de pesquisa visa auxiliar a elaboração de um Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) que tem como objetivo analisar o nível de satisfação dos operadores contábeis nos municípios da Paraíba quanto ao sistema de informação contábil utilizado na gestão municipal. Sua participação é voluntária e as respostas serão analisadas conjuntamente, preservando-se o sigilo da fonte. Desde já, agradeço-lhe imensamente pela colaboração.' Below the description, the names and contact information of the participants are listed: Mayara Yrece Martiniano da Silva (Aluna, Matrícula: 11126977, Contato: (83) 98731-6348 – 98689-0597) and Profª Simone Bastos Paiva (Orientadora). A red asterisk indicates a required field, and the label 'Email address \*' is visible at the bottom of the form. The Windows taskbar at the bottom shows the 'Iniciar' button and several application icons, including Google Chrome, Microsoft Word, and the Windows Settings app. The system clock in the bottom right corner displays the time as 12:15 on 09/10/2018.

QUESTIONÁRIO

Este instrumento de pesquisa visa auxiliar a elaboração de um Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) que tem como objetivo analisar o nível de satisfação dos operadores contábeis nos municípios da Paraíba quanto ao sistema de informação contábil utilizado na gestão municipal. Sua participação é voluntária e as respostas serão analisadas conjuntamente, preservando-se o sigilo da fonte. Desde já, agradeço-lhe imensamente pela colaboração.

Mayara Yrece Martiniano da Silva  
Aluna. Matrícula: 11126977  
Contato: (83) 98731-6348 – 98689-0597

Profª Simone Bastos Paiva  
Orientadora

\* Required

Email address \*



## APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

### QUESTIONÁRIO

Este instrumento de pesquisa visa auxiliar a elaboração de um Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) que tem como objetivo analisar o nível de satisfação dos operadores contábeis nos municípios da Paraíba quanto ao sistema de informação contábil utilizado na gestão municipal.

Sua participação é voluntária e as respostas serão analisadas conjuntamente, preservando-se o sigilo da fonte.

Desde já, agradeço-lhe imensamente pela colaboração.

Mayara Yrece Martiniano da Silva  
Aluna. Matrícula: 11126977  
Contato:

Profª Simone Bastos Paiva  
Orientadora

#### PARTE 1 - Perfil do Entrevistado

1.1 - Gênero

- a) ☐ Feminino  
b) ☐ Masculino

1.2 - Faixa etária

- a) ☐ até 25 anos  
b) ☐ de 26 a 35 anos  
c) ☐ de 36 a 45 anos  
d) ☐ de 46 a 55 anos  
e) ☐ acima de 55 anos

1.3 - Formação Acadêmica (mais elevada)

- a) ☐ Ensino Fundamental  
b) ☐ Ensino Médio/Ensino Técnico (ou equivalente)  
c) ☐ Graduação Superior.  
d) ☐ Pós-Graduação.

1.4 - Há quanto tempo você trabalha com Contabilidade na área pública?

- a) ☐ até 5 anos  
b) ☐ de 6 a 10 anos  
c) ☐ de 11 a 15 anos  
d) ☐ de 16 a 20 anos  
e) ☐ mais de 20 anos

1.5 - Qual a sua função/cargo atualmente na prefeitura? \_\_\_\_\_

#### PARTE 2 – Sistema de Informação Contábil

2.1 – Qual é o sistema de informação contábil utilizado na Prefeitura?

\_\_\_\_\_

2.2 – Quanto à natureza do sistema de informação em funcionamento:

- a) ☐ foi adquirido de fornecedores
- b) ☐ é locado (paga-se mensalidade para utilização)
- c) ☐ foi desenvolvido internamente na Prefeitura?
- d) ☐ outros. Qual? \_\_\_\_\_

2.3 O sistema de informação contábil utilizado é integrado com outras funções da unidade (por exemplo: compras, licitações, estoques, patrimônio...)

- a) ☐ sim, totalmente
- b) ☐ sim, parcialmente
- c) ☐ não há integração com outras funções da unidade/órgão

2.4 – Você participou de algum treinamento para utilizar o sistema de informação contábil?

- ☐ sim ☐ não

2.5 Escolher a opção que melhor representa sua opinião (Bloco A, Bloco B, Bloco C)

#### Bloco A: Avaliação do Sistema de Informação Contábil

- a) **Funcionalidade** (se o sistema não apresenta problemas, como lentidão em responder as consultas efetuadas)  
☐ Muito Ruim ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Muito Bom
- b) **Interface com o usuário** (interação do usuário com o sistema)  
☐ Muito Ruim ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Muito Bom
- c) **Facilidade de acesso à informação** (acesso ao sistema, aos menus e às telas, obtenção sem dificuldades das informações que necessita para executar as tarefas)  
☐ Muito Ruim ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Muito Bom
- d) **Disponibilidade das informações** (capacidade do sistema para atender as necessidades de informações diárias)  
☐ Muito Ruim ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Muito Bom
- e) **Flexibilidade** (atendimento às novas necessidades que surgem e capacidade de gerar novas informações)  
☐ Muito Ruim ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Muito Bom
- f) **Integração do sistema** (capacidade do sistema em cruzar informações entre módulos)  
☐ Muito Ruim ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Muito Bom
- g) **Avaliação geral do sistema integrado**  
☐ Muito Ruim ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Muito Bom

#### Bloco B: Avaliação das informações fornecidas pelo Sistema de Informação Contábil

- a) Há **clareza** dos relatórios (fácil interpretação)  
☐ Discorda totalmente ☐ Discorda ☐ Indiferente ☐ Concorda ☐ Concorda totalmente
- b) As informações são **completas**  
☐ Discorda totalmente ☐ Discorda ☐ Indiferente ☐ Concorda ☐ Concorda totalmente
- c) Há necessidade de **redigitação** dos dados  
☐ Discorda totalmente ☐ Discorda ☐ Indiferente ☐ Concorda ☐ Concorda totalmente

- d) As informações são **confiáveis** (corretas e exatas)  
☐ Discorda totalmente ☐ Discorda ☐ Indiferente ☐ Concorda ☐ Concorda totalmente
- e) As informações são **úteis** para o desempenho das funções  
☐ Discorda totalmente ☐ Discorda ☐ Indiferente ☐ Concorda ☐ Concorda totalmente
- f) As informações são **concisas** (objetivas, simples)  
☐ Discorda totalmente ☐ Discorda ☐ Indiferente ☐ Concorda ☐ Concorda totalmente
- g) As informações são **relevantes** para as decisões na empresa  
☐ Discorda totalmente ☐ Discorda ☐ Indiferente ☐ Concorda ☐ Concorda totalmente
- h) As informações são **compreensíveis**  
☐ Discorda totalmente ☐ Discorda ☐ Indiferente ☐ Concorda ☐ Concorda totalmente
- i) As informações são **consistentes** (em relação a outras fontes de dados)  
☐ Discorda totalmente ☐ Discorda ☐ Indiferente ☐ Concorda ☐ Concorda totalmente
- j) As informações são de **qualidade**  
☐ Discorda totalmente ☐ Discorda ☐ Indiferente ☐ Concorda ☐ Concorda totalmente

#### **Bloco C: Avaliação da satisfação do usuário do SIC quanto às informações geradas**

- a) As informações podem ser **utilizadas** para **tomada de decisão**  
☐ Discorda totalmente ☐ Discorda ☐ Indiferente ☐ Concorda ☐ Concorda totalmente
- b) As informações são **importantes** para as atividades  
☐ Discorda totalmente ☐ Discorda ☐ Indiferente ☐ Concorda ☐ Concorda totalmente
- c) As informações são **claras, objetivas** e de **fácil** entendimento  
☐ Discorda totalmente ☐ Discorda ☐ Indiferente ☐ Concorda ☐ Concorda totalmente
- d) **Recebem-se todas** as informações  
☐ Discorda totalmente ☐ Discorda ☐ Indiferente ☐ Concorda ☐ Concorda totalmente
- e) As informações **atendem às necessidades** dos gestores  
☐ Discorda totalmente ☐ Discorda ☐ Indiferente ☐ Concorda ☐ Concorda totalmente

2.6 - Na sua opinião, o que poderia ser feito para melhorar a interação dos usuários com o sistema de informação contábil da Prefeitura?

**MUITO OBRIGADA!**